

УДК 347.451.031

Траченко Л. А.,

auditor.kandidat@ukr.net,

ORCID ID: 0000-0002-5505-1345, Researcher ID: B-4175-2015,

д.е.н., доц., професор кафедри економіки, права та управління бізнесом, Одеський національний економічний університет, м. Одеса

ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

***Анотація.** У статті доведено, що інтеграція України в Європейський Союз супроводжується низкою проблем, пов'язаних із впровадженням європейських стандартів для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Обґрунтовано, що недостатній рівень інформування громадян з боку державних інституцій щодо їхніх прав при взаємодії зі сферою торгівлі, послуг, робіт призводить до зростання кількості скарг, порушення прав споживачів. Доведено, що захист прав споживачів є засобом досягнення ключових економічних результатів суб'єктами господарювання, який потребує вирішення нагальних проблем у цій сфері, подальшого розвитку та вдосконалення. Розглянуто основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів в Україні. Акцентовано увагу на думках різних вчених щодо проблем, пов'язаних із гармонізацією українського законодавства щодо захисту прав споживачів з Директивами ЄС у цьому контексті. Обґрунтована доцільність класифікації прав споживачів на загальні та спеціальні як засобу для забезпечення ефективних євроінтеграційних процесів, удосконалення законодавства України щодо захисту прав споживачів. Наголошено на доцільності прийняття нової редакції Закону України "Про захист прав споживачів", що спрямована на запровадження в Україні європейських стандартів захисту прав споживачів, створення рівних умов для здійснення електронної торгівлі та чесної конкуренції. Виявлено невідповідність поняття "нечесна підприємницька практика" в українському законодавстві з поняттям "несправедлива комерційна практика" за Директивою № 2005/29/ЄС, що ускладнює гармонізацію вітчизняного законодавства з правовою системою Європейського Союзу. Запропоновано приведення переліку прикладів оманливих та агресивних практик, що регламентовані Законом України "Про захист прав споживачів" у відповідність до переліку, що міститься в Додатку 1 до Директиви № 2005/29/ЄС.*

Ключові слова: захист прав споживачів, євроінтеграція, Європейський Союз, гармонізація законодавства, нечесна підприємницька практика.

Trachenko L. A.,

auditor.kandidat@ukr.net,

ORCID ID: 0000-0002-5505-1345, Researcher ID: B-4175-2015,

Doctor of Economics, Associate Professor, Professor of the Department of Economics, Law and Business Management, Odesa National University of Economics, Odesa

PROBLEMS OF CONSUMER PROTECTION IN UKRAINE IN THE CONDITIONS OF EUROPEAN INTEGRATION PROCESSES

***Abstract.** The article proves that Ukraine's integration into the European Union is accompanied by a number of problems related to the implementation of European standards to ensure effective consumer protection. It is substantiated that the insufficient level of informing citizens by state institutions about their rights in cooperation with trade, services and works leads to an increase in the number of complaints as well as violation of consumer rights. It has been proven that consumer protection is a mean of achieving key economic results by economic entities, which requires solving urgent problems in this area, further development and improvement. The main factors influencing the level of consumer protection in Ukraine are considered. Attention is focused on the opinions of various scholars on the issues related to the harmonization of Ukrainian legislation on consumer protection with EU Directives in this context. The expediency of classification of consumer rights into general and special as a means to ensure effective European integration processes, improvement of Ukrainian legislation on consumer protection is substantiated. Emphasis was placed on the expediency of adopting a new version of the Law of Ukraine "On Consumer Protection", aimed at introducing European standards of consumer protection in Ukraine, creating a level playing field for e-commerce and*

fair competition. The inconsistency of the concept of "unfair business practices" in Ukrainian legislation with the concept of "unfair commercial practices" under Directive 2005/29 / EU, which complicates the harmonization of domestic legislation with the legal system of the European Union was determined. It is proposed to bring the list of examples of deceptive and aggressive practices regulated by the Law of Ukraine "On Consumer Protection" in line with the list contained in Annex 1 to Directive № 2005/29 / EU.

Key words: consumer rights protection, European integration, European Union, harmonization of legislation, dishonest business practices.

JEL Classification: D18, K13

DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2021-65-06>

Постановка проблеми. Забезпечення захисту прав споживачів є важливою правовою гарантією добросовісної підприємницької діяльності будь-яких бізнес-структур. Незважаючи на те, що Україна є однією з перших держав пострадянського простору, де було прийнято Закон України “Про захист прав споживачів”, на сьогодні вона не забезпечує якісний європейський рівень вирішення питань щодо захисту прав споживачів. Інтеграція України в Європейський Союз супроводжується низкою проблем, пов’язаних із впровадженням міжнародних стандартів щодо систем управління якістю та європейських стандартів для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Процес ринкових перетворень супроводжується ускладненням таких явищ, як інфляція та підвищення цін, низьким рівнем доходності населення та його соціального захисту, наявністю випадків нечесної підприємницької діяльності. Очевидною є необхідність застосування ефективних економічних важелів, спроможних усунути негативні явища для досягнення певних економічних результатів як окремих суб’єктів господарської діяльності, так і країни загалом. З іншого боку, недостатній рівень обізнаності та інформування громадян з боку державних інституцій щодо їхніх прав при взаємодії зі сферою торгівлі, послуг, робіт призводить до зростання кількості скарг, порушення прав споживачів. Саме тому захист прав споживачів є правовим інститутом, засобом досягнення ключових економічних результатів суб’єктами господарювання, який потребує вирішення нагальних проблем у цій сфері, подальшого розвитку та вдосконалення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у дослідження питань сфери захисту прав споживачів та формування дієвих організаційно-економічних важелів розвитку торгівлі зробили такі вчені, як М. В. Парасюк, Є. І. Конак, В. О. Хижняк, О. П. Письменна, О. Ю. Черняк, Г. С. Пілігрим, Л. М. Сатир, Л. І. Стаднік, А. В. Непочатенко, М. С. Машиністова та інші. М. В. Парасюк наводить характеристику нормативно-правових документів, що регламентують захист прав споживачів, та наводить приклад співпраці України та ЄС у цій сфері. Є. І. Конак виділяє передумови формування системи українського споживчого законодавства та формулює теоретичне підґрунтя правового регулювання захисту прав споживачів у формі принципів. В. О. Хижняк аналізує основні проблеми сфери

захисту прав споживачів в Україні у контексті наближення чинного законодавства країни до законодавства Європейського Союзу. Л. М. Сатир, Л. І. Стаднік, А. В. Непочатенко досліджують економічні та правові аспекти захисту прав споживачів у системі торговельних відносин.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на суттєві дослідження вчених, на наш погляд, доцільно більше уваги приділити вивченню проблемних питань у сфері захисту прав споживачів у період євроінтеграційних процесів в Україні. Це є нагальною темою сьогодення, яка потребує подальших досліджень і формування дієвих механізмів вирішення проблем у сфері захисту прав споживачів.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження проблем щодо захисту прав споживачів в умовах євроінтеграційних процесів в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. У контексті забезпечення секторальної співпраці Європейського Союзу (ЄС) і України, що передбачена Угодою про Асоціацію між ЄС та Україною, актуальним питанням є захист прав споживачів. Метою співробітництва є наближення чинного законодавства України до законодавства Європейського Союзу для гарантування права споживачів на якісну і безпечну для життя і здоров’я продукцію, а також усунення певних “прогалин” між європейськими та українськими системами захисту прав споживачів [1]. Незважаючи на це, з часу отримання Україною незалежності фактично зберігся застарілий підхід до побудови та розвитку системи захисту прав споживачів, коли у відповідній сфері переважають контрольні-наглядові функції держави з фіксацією фактичного становища щодо порушення прав споживачів на внутрішньому ринку [2].

Крім того, враховуючи євроінтеграційні наміри нашої держави, слід звернути увагу й на особливості захисту прав споживачів у ЄС. Так, захист прав споживачів відбувається через низку нормативно-правових актів, яких налічується більше сотні як в ЄС, так і в Україні. Ці акти вибудовані в певну ієрархічну систему та є взаємопов’язаними між собою [3]. Очевидним є те, що Положення про заборону недобросовісних (нечесних) комерційних практик в чинному законодавстві України дуже схожі з правовими аспектами ЄС. Наприклад, згідно зі ст. 19 Закону України “Про захист прав споживачів” заборонена нечесна підприємницька

практика, яка охоплює багато напрямів, пов'язаних із оманом споживачів, що містяться в Додатку 1 до Директиви № 2005/29/ЄС. Проте доцільно наголосити, що не всі обов'язкові положення Директиви № 2005/29/ЄС відображені в українському законодавстві щодо захисту прав споживачів. Так, наприклад, поняття “нечесна підприємницька практика” за Законом України “Про захист прав споживачів” (ст. 19) не відповідає поняттю “несправедлива комерційна практика” за Директивою № 2005/29/ЄС. На нашу думку, для забезпечення гармонізації з Директивою № 2005/29/ЄС доцільним є приведення переліку прикладів оманливих та агресивних практик, що регламентовані Законом України “Про захист прав споживачів” у відповідність до переліку, що міститься в Додатку 1 до Директиви № 2005/29/ЄС.

Для забезпечення ефективних євроінтеграційних процесів, удосконалення законодавства України щодо захисту прав споживачів Черняк О. Ю. пропонує класифікацію прав споживачів на загальні та спеціальні, вклавши у дослідження весь досвід законодавства Європейського Союзу в цій сфері. Автор пропонує їх поділ за динамікою розвитку правовідносин за участю споживача [4]:

а) загальні права споживача:

- право на інформацію про продукцію;
- право на належну якість продукції;
- право на безпеку продукції;
- право на гарантійне та післягарантійне обслуговування продукції;

- право на захист.

б) спеціальні права:

- права споживача при купівлі товарів;
- права споживача при виконанні робіт, наданні послуг.

На думку Пілігрим Г. С., найважливішими проблемами на українському ринку, з якими стикаються споживачі, залишаються: вільний вхід на ринок товарів як вітчизняного, так і закордонного виробника та їхніх продавців; непогодженість діяльності органів державного контролю й неінформованість споживача про результати їхньої діяльності; неповне нормативне забезпечення сфери захисту прав споживачів; відсутність інформаційного забезпечення споживачів про можливі способи обману, підробок тих або інших товарів, що ускладнює компетентний вибір покупцем товарів, виявлення ним при цьому різного роду обману, фальсифікацій за допомогою надійних і доступних експресних методів. У зв'язку з актуальністю проблем, що виникають, сьогодні, як ніколи, кожному споживачеві необхідні державна підтримка та захист від цих негативних явищ [5].

Щодо національного рівня захисту прав споживачів, то загалом можна виділити такі основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів:

- недосконале законодавство;
- недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база;
- відсутність навчання споживачів;

- непоінформованість споживачів щодо своїх прав;

- бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації прав та інтересів споживачів;

- корупція в органах влади;

- недовіра громадян [6].

Конак Є. І. наголошує, що в суспільстві масового споживання перестає бути провідною основна функція споживання – підтримка життєдіяльності. Споживання стає шкідливою залежністю, ознакою належності до престижних соціальних груп. Ідея про можливість досягнення соціальної переваги через споживання переконує споживача у тому, що потреба задовольняється процесом купівлі, а не товаром, який купується. Усвідомлюючи загрозу здоров'ю підростаючому поколінню, нагальною стає проблема вирішення питань, що мають на меті:

– суттєве підвищення поінформованості споживачів про шкідливі властивості і наслідки вживання нездорової їжі, звернувши особливу увагу на просвіту молоді;

– сприяння формуванню в суспільстві культури споживання, включаючи здорове та збалансоване харчування; створення сприятливих умов для розвитку соціальної відповідальності бізнесу;

– стимулювання розробки, виробництва і маркетингу “здорових” харчових продуктів, переважно натуральних; посилення діяльності державного контролю та нагляду за виробниками і торговельними організаціями щодо надання споживачам всебічної інформації для прийняття рішення на користь вибору “здорової” їжі; надання всебічної допомоги в створенні національної політики у галузі раціонального харчування та підвищення якості життя людей [7].

У період фінансової кризи проблема захисту прав споживачів набула особливої гостроти й актуальності. В Україні застосування санкцій до продавців і виробників неякісної продукції зазвичай не дає ніякого результату; сплативши штраф, вони й надалі продовжують свою небезпечну для життя і здоров'я покупців діяльність. Тому дуже важливо, щоб кожен споживач знав усі можливі шляхи та способи захисту своїх прав, адже це має безпосередній вплив на підвищення якості товарів і послуг у нашій державі [8].

Згідно з вимогами Закону України “Про захист прав споживачів” “споживач має право вимагати від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаного товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товари (роботи, послуги), яку надає продавець (виробник, виконавець). Придбаний товар (робота, послуга) має бути якісним та безпечним для життя і здоров'я кожної людини” [9]. Проте мають місце факти невиконання зазначених вимог законодавства. Перш за все це відбувається з причини відсутності цілісної системи державного контролю, що призводить до нечесної підприємницької діяльності, яка заборонена законодавством України про захист прав споживачів.

Сьогодні внутрішній споживчий ринок країни є більш ризикований та небезпечний для споживачів, порушення прав яких набули масового характеру. Більшість суб'єктів господарювання (виробників) втрачають свою конкурентоспроможність. Як наслідок, поширення на внутрішньому ринку небезпечної продукції та продукції неналежної якості стає все більш загрозливим для здоров'я і життя населення [2].

Зважаючи на катастрофічний стан захисту прав споживачів в Україні, невідповідність вимогам європейських стандартів у цьому контексті, державні інституції розглядають можливість прийняття нової редакції Закону України "Про захист прав споживачів". Вона спрямована на запровадження в Україні європейських стандартів захисту прав споживачів, створення рівних умов для здійснення електронної торгівлі та чесної конкуренції, а також зменшення навантаження на бізнес шляхом скасування застарілих норм [10]. Так, зокрема, документом пропонується:

- гармонізувати законодавство України у сфері захисту прав споживачів із законодавством ЄС шляхом імплементації Директив ЄС, зазначених у Додатку XXXIX до Глави 20 Угоди про асоціацію;

- поширити дію Закону України "Про захист прав споживачів" на сферу харчової продукції в частині економічних прав споживача;

- визначити перелік інформації про продукцію та продавця, яку він повинен надавати при здійсненні електронної торгівлі, а також відповідальність за відсутність такої інформації;

- звільнити бізнес від обов'язку створювати обмінний фонд товарів та сплачувати неустойку споживачеві за кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки;

- надати споживачеві право на зниження ціни або повернення коштів, якщо недолік товару з'являється після ремонту;

- звільнити від судового збору в усіх судових інстанціях споживачів у справах, пов'язаних із порушенням їхніх прав, Держпродспоживслужбу та громадські об'єднання споживачів у справах захисту прав споживачів;

- надати Держпродспоживслужбі право звертатися до провайдера інтернет-послуг щодо обмеження доступу до веб-сайту (частини веб-сайту, програмного забезпечення) продавця, який не надав достовірну інформацію на цьому веб-сайті про своє найменування, місцезнаходження, зобов'язавши при цьому Держпродспоживслужбу звернутися до провайдера щодо відновлення такого доступу, при виконанні суб'єктом господарювання вимог закону.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Забезпечення захисту прав споживачів є важливим і необхідним для діяльності суб'єктів господарювання будь-якої країни, особливо "гострим" це питання є для України. Незважаючи на те, що законодавство України формально надає споживачам широке коло повноважень щодо захисту своїх законних прав та інтересів, реалізувати цю можливість доволі складно

через низку наявних проблем у цій сфері. Чинне українське законодавство та нормативно-правове забезпечення Європейського Союзу не охоплюють своїми вимогами та змістом усі важливі сфери та напрямки консьюмерського права. У сучасних умовах євроінтеграційних процесів нагальним є переосмислення проблем, пов'язаних із гармонізацією, яка є необхідною складовою розвитку українського споживчого законодавства. Необхідно вдосконалювати нормативно-правові акти, які регулюють правовідносини у сфері захисту прав споживачів, і впроваджувати нові способи їх реалізації.

У подальших дослідженнях доцільно більш детально акцентуватися на питаннях, пов'язаних із забезпеченням захисту прав споживачів бізнес-структурами різних сфер діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Хижняк В. О. Стандарти ЄС щодо захисту прав споживачів: уроки для України. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2017. Вип. 27. Ч. 1. С. 99-102.

2. Сатир Л. М., Стаднік Л. І., Непочатенко А. В. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз. Ефективна економіка. 2020. №8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8137> (дата звернення: 08.01.2022). DOI: 10.32702/2307-2105-2020.8.10.

3. Машиністова М. С. Особливості захисту прав споживачів на сучасному етапі розвитку цивільного законодавства. Науковий журнал "ΛΟΓΟΣ. Мистецтво наукової думки". 2018. №1. С. 126-129.

4. Черняк О. Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу. Форум права. 2008. № 2. С. 458-4648.

5. Пілігрим Г. С., Шестопалова Я. І. Особливості сучасного стану захисту прав споживачів в Україні. Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. URL: <http://intkonf.org/piligrim-g-s-shestopalova-ya-i-osoblivosti-suchasnogo-stanu-zahistu-prav-spozivachiv-v-ukrayini/>.

6. Письменна О. П. Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів. Актуальні проблеми політики : зб. наук. пр. / редкол.: С. В. Ківалов (голов. ред.), Л. І. Кормич (заст. голов. ред.), Ю. П. Аленін [та ін.]; МОНмолодьспорт України; НУ ОЮА. Одеса : Фенікс, 2012. Вип. 46. С. 132-140.

7. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. 2017. №2. С. 267-271.

8. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2017. Вип. 44(1). С. 101-104.

9. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

10. Нові обов'язки щодо захисту прав споживачів для бізнесу. URL: https://buh.ligazakon.net/news/206418_nov-obovyazki-shchodo-zakhistu-prav-spozhyvachiv-dlya-bznesu--kmu-pdtrimav-novu-redaktsyu-zakonu].

REFERENCES

1. Khyzhniak, V. O. (2017), Standarty YeS schodo zakhystu prav spozhyvachiv: uroky dlia Ukrainy, Naukovyj visnyk Khersons'koho derzhavnoho universytetu. Seriya: Ekonomichni nauky., Vyp. 27. Ch. 1., s. 99-102.

2. Satyr, L. M. Stadnik, L. I. and Nepochatenko, A. V. (2020), Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi ekonomiky ta orhanizatsii torhivli: kontseptual'ni zasady ta ekonomichnyj analiz, Efektyvna ekonomika, №8, available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8137> (data zvernennia: 08.01.2022). DOI: 10.32702/2307-2105-2020.8.10.

3. Mashynistova, M. S. (2018), Osoblyvosti zakhystu prav spozhyvachiv na suchasnomu etapi rozvytku tsyvil'noho zakonodavstva, Naukovyj zhurnal "ΛΟΗΟΣ. Mystetstvo naukovoï dumky", №1, s. 126-129.

4. Cherniak, O. Yu. (2008), Klasyfikatsiia prav spozhyvacha za zakonodavstvom Ukrainy ta Yevropejs'koho Soiuzu, Forum prava, № 2, s. 458-464.

5. Pilihrim, H. S. and Shestopalova, Ya. I. Osoblyvosti suchasnoho stanu zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini. Donetsk'kyj natsional'nyj

universytet ekonomiky i torhivli imeni Mykhajla Tuhan-Baranovs'koho, available at: <http://intkonf.org/piligrim-g-s-shestopalova-ya-i-osoblyvosti-suchasnogo-stanu-zahistu-prav-spozhyvachiv-v-ukrayini/>.

6. Pys'menna, O. P. (2012), Polityka Yevropejs'koho Soiuzu schodo zakhystu prav spozhyvachiv, Aktual'ni problemy polityky : zb. nauk. pr., redkol.: S. V. Kivalov (holov. red.), L. I. Kormych (zast. holov. red.), Yu. P. Alenin [ta in.]; MONmolod'sport Ukrainy; NU OYuA, Feniks, Odesa, vyp. 46, s. 132-140.

7. Konak, Ye. I. (2017), Osoblyvosti protsesiv zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini, Molodyj vchenyj, №2, s. 267-271.

8. Parasiuk, M. V. (2017), Problemni aspekty zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini, Naukovyj visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu. Seriya: Pravo., vyp. 44(1), s. 101-104.

9. Pro zakhyst prav spozhyvachiv : Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 № 1023-XII, available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

10. Novi обов'язки щодо зхисту прав споживачів для бізнесу, available at: https://buh.ligazakon.net/news/206418_nov-obovyazki-shchodo-zakhistu-prav-spozhyvachiv-dlya-bznesu--kmu-pdtrimav-novu-redaktsyu-zakonu].

Стаття надійшла до редакції 22 листопада 2021 року